



了解情商

3 级项目



目录

- 2 项目介绍
- 3 你的任务
- 4 评估你的技能
- 5 能力
- 5 情商的重要性
- 6 了解和定义情商
- 7 自我意识
- 8 自我调节
- 9 同情心
- 10 激励
- 11 社交技能
- 11 提高你的情商
- 17 复习和运用
- 17 完成你的任务
- 18 资源

TOASTMASTERS INTERNATIONAL

www.toastmasters.org

© 2016 Toastmasters International。版权所有。
Toastmasters International、Toastmasters International 标识及所有其它
Toastmasters International 商标和著作权均属 Toastmasters International
独家所有，未经准许不得使用。

Rev. 11/2016 书目编号 CS8316

项目介绍



有效的沟通者善于洞察身边人的情感。他们也往往具有很强的自我意识。察觉他人情感的能力与对自己情感的深刻认识均为情商的重要组成部分。要成为有效的领导者和沟通者，你需要培养的最重要技能之一就是情商。

在本项目中，你将学习情商的主要元素。你将学习如何坦诚地评估自己的情感、恰当地表达自己的情感，了解乐观对于激励的重要性，以及使用提高同情心的技巧。

你的任务

目的：本项目的目的在于培养对情感影响人际关系的理解。它还可以帮助你了解他人的情感如何影响你的情感状态。

概述：用至少两周的时间记录你的情感以及情感如何影响你与他人的关系。在俱乐部会议上进行一次 5 到 7 分钟的演讲，讨论情感影响的纪录。（注意：不必要分享经历的隐私部分。）最后，向你的教育副主席提交第 23 页上的已签署项目完成表，说明你已经完成了记录。

对于所有任务详细信息和要求，请查看第 18 页的“项目总结清单”。



在整个项目中，你将看到页面空白处的图标并排放置。这些图标表示在线提供的其他资料。



视频：登录到 Base Camp 观看支持本项目的视频。



互动活动：登录到 Base Camp 完成互动活动。



资料：登录到 Base Camp 在线查看此资料。

评估你的技能

通过为每项叙述打分，评估你当前的技能水平。



基于你当前的技能选择适当的数字：

5
模范

4
精通

3
熟练

2
能力初显

1
有待提高

项目前	陈述	项目后
5 4 3 2 1	我可以确认自己的情绪。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我知道如何恰当表达自己的情感。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我知道什么可以激励自己。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我可以认知他人的情绪，并给予回应。	5 4 3 2 1
5 4 3 2 1	我清楚如何将本项目学习到的内容应用到 Toastmasters 以外的生活。	5 4 3 2 1

能力

以下是你将在本项目中学习和实践的能力列表。

- 学习情商的主要元素。
- 坦诚评估自己的情感。
- 确定如何恰当地表达自己的情感。
- 表现出了解乐观的心态对激励他人所起的重要作用。
- 发掘提高同情心的技巧。

情商的重要性

情商是了解和管理自己的感受以及自我激励的能力。它还需具备辨识他人的感受并适宜地处理他人情感的能力。

通过提高情商，可以更有效地交流并确立有意义的关系。

情商高的人一般表现出下列特定的行为模式：这类人可以更快速地从不开心的经历中恢复过来。他们通常不容易焦虑，而且能够用积极的态度传达负面情绪。

高情商还体现在有更强的冲动克制能力、抽象推理能力、长期规划能力和工作记忆力。

情商可细分为下列五大元素：自我意识、自我调整、激励、同情心和社交技能。通过评估你的情绪，你可以开始掌控自己的情绪。

了解和定义情商



基本情绪

人们最先感受到的情绪是基本情绪。最常见的基本情绪包括恐惧、忧伤、惊奇和开心等。

基本情绪反应的一个示例是人在受到惊吓或遇到威胁的情况下会感到恐惧。当人听到死亡或其他悲惨事件时最基本的反应是悲伤。这些初始反应是难以控制的。无论所处文化环境如何，每个人都会感受到这些情绪。

通常，在经历短暂的基本情绪爆发之后，情绪会发生变化，变得温和，或演变成其他情绪。

次要情绪

次要情绪随初始情绪或基本情绪而发展或与之结合。次要情绪有很多种。包括愤怒、沮丧、失望、幽默、满足或激动等。基本情绪也可以成为次要情绪。

比如，当被朋友吓一跳时，人的第一反应可能是基本情绪恐惧，紧接着变为另一种基本情绪——开心。

每个人都可以控制或缓解次要情绪。

自我意识

了解基本情绪和次要情绪的价值在于清楚情感反应对你本身有何影响。弄清楚自己可以控制或改变什么以及无力改变什么是培养情商的重要步骤。此类认可也是自我意识的主要组成部分。

认知自己的情绪

领导往往意味着在具有挑战性的环境中工作，要应付各种与你思维习惯不同的人。为了成为有效的领导者，你必须认知自己的情绪反应，知道自己为何以这种方式做出反应。知道自己的反应将有助于你认知和理解身边人的情绪反应。

培养自我意识

自我意识是通过学习获得的。有些人在很年轻时就学会如何在特定的情况下做出反应。他们知道自己做出这些反应的原因以及他们的情感如何影响他们所处的环境。其他一些人则有意识地在后来的生活中努力培养这种能力。每一位领导者都可以通过评估和培养自我意识而从中受益。

了解你的反应

可通过审视自己在几天之中特定时间段内的感受来培养和增强自我意识。第一步是认知和列举你经历的情绪。接下来确认自己反应的原因。很多人常常一整天感到沮丧或焦头烂额，但从不停下来确认这些情绪的原因。通过对自己反应的意识，你可以了解自己需要培养的技能。

如果你发现自己在参加会议前常常感到沮丧，很可能你在领导团队时没有充足的耐心，而且对团队成员的努力没有给予充分的肯定。通过认知自己的沮丧情绪并花一些时间弄清楚自己为何有这种情绪，你就可以在与他人交流之前缓解这些情绪，从而改善会议效果并提升自己的领导力。

自我调节

通过培养自我意识，人们能够通过自我调节审视并改变他们的反应模式。自我调节是评估自己的情绪并通过有效的方式管理或传达情绪的过程。在上一示例中，在开会前先审视自己的情绪，确认自己处于沮丧的情绪中并识别产生这种情绪的根本原因，你就可以调节自己的反应，并选择以一种积极有效的方式与你的团队交流。



自我调节体现在根据情况慎重选择回应的能力。虽然人们无法阻止基本情绪反应（比如恐惧），但是可以审视和调节他们的次要情绪反应。

例如，如果某人受到团队成员的惊吓，第一反应很可能是恐惧。如果该成员的行为是故意的，次要反应可能是愤怒。通过检视和调节次要反应（愤怒），受到惊吓的人便可以进行有效交流，避免与团队成员发生浪费时间的冲突。

有些人可能会选择忽视其愤怒，领会团队成员的幽默意图，然后说明自己不喜欢被惊吓。这种类型的沟通可以立即进行，也可以稍后进行。此反应比表现出愤怒更为直接有效。

通过避免冲动的愤怒反应，这名领导者可以保持积极的心态，有效地与团队成员交流，并且避免因发生冲突而中断任务。

当领导者能够调节其本人的反应时，他们更容易认知和了解他人的情绪。

同情心

同情心不仅包含认知他人情绪的能力，还要求了解情绪对其感受者的影响。同情心的核心在于设身处地、感同身受。

在上一示例中，将惊吓他人视为幽默之举的人可以在受惊吓者向其表示不想再被惊吓时认真倾听，从而表现出同情心。他可以在将来克制此类行为，从而表示对他人的尊重。缺乏同情心的人则会我行我素，而不顾及对他人的影响。

同情心的价值在于建立基于信任的关系。人们往往认为深有同情心的领导者比缺乏同情心的领导者更值得信赖。

花些时间回想与你共事的备受支持的领导者。列出你愿意追随和支持这些领导者的原因。即使你未曾意识到同情心的重要性，但你可能会注重倾听、回应、积极反馈和支持，这些都需要领导者具有同理心。

预测需求

成功的领导者可以预测和认知他人的需求，并协助他人满足这些需求。有些需求比较实际，比如工作量和时间管理。其他需求则可能是无形的，可能包括成就感、团队成员之间的交情以及学习新技能的渴望等。所有这些需求都非常重要，可以丰富团队成员的经历。

了解团队成员的需求、期望和技能将帮助你构建强大且富于凝聚力的团队，从而成功实现目标。

激励



每位领导者都必须考虑两种激励形式。

- 内在激励是设定明确的个人目标并在没有其他外部激励要素的情况下实现这些目标。
- 外在激励则是来自个人之外环境的激励。对于领导者而言，这是一种与团队成员一起为其制定目标并鼓励他们实现这些目标的能力。
- 这两种激励都需要了解什么能激励个人以及保持积极态度。

内在激励

个人动机会挑战自身，且在很大程度上依赖于你对本身的认识。自我认识是情商的一部分，但很多取得成功并实现个人目标的人先天的情商并不高。

外在激励

激励他人需要具备很多技能。设定目标和激励团队成员实现这些目标要求具备认知团队成员技能、需求和志向的能力。它还要求了解刺激个人的内在和外在动机以及什么样的成果或奖励吸引个人。

领导者情商越高，就越容易识别出个人以及团队的独具特色的激励要素。

社交技能

社交技能有助于强化凝聚力和培养关系，这些对于成功都至关重要。培养高情商可更轻松地掌握社交技能。对于具有强大社交技能的人而言，继续提高情商可加深对个人反应和团队协作的了解。

团队协作

对于大多数领导者而言，团队的协作对于他们取得成功至关重要。领导者基于成员技能、团队协作能力、个人品质以及对个人激励方式的了解来选择团队成员，从而确保成功。出色的社交技能可使领导者促成协作，并带领团队实现目标。

无论在领导者职权范围之内还是之外，强大的社交技能都至关重要。虽然团队建设很重要，在团队环境之外有效地与个人沟通也十分关键。通过培养出色的社交技能，领导者可适当地与各类人打交道，甚至在并非理想的情况下。

提高你的情商

情商的所有组成要素都有助于提升领导者协商、适当行使职权和有效劝导他人的能力，从而解决和管理冲突，消除分歧。

可通过投入时间和精力来提高和增强情商。培养对情商有利的技能可改善你生活各方面的关系。这里有几个步骤可帮助你专注技能。

自我评估

自我意识需要深入了解自己的情绪、优势、挑战、价值和目标。自我评估是强化自我意识的过程。

这种类型的评估包括在必要时谅解和调整，而不是批评。为了保持自我意识，领导者需要知道自己在复杂局面下的反应和选择。

知道你的反应

定期审视和记录自己的情绪有助于你确定规律。

在任何情况下，始终先记录做得好的方面。与演讲评估一样，自我评估是成长的过程，应将重点放在努力上，而不是评判或讥讽。

在你记录表现好的方面、自己的感受以及如何反应之后，确认你希望改变的地方。

记录你一天当中的特定行为，比如倾听。记录自己当时专注倾听别人对你讲述的内容、如何以积极的方式回应以及努力的结果。

提高自己的倾听能力之后，你可能会发现自己需要重点提升另外一项情商技能，比如做出行动承诺时坚持到底。

通过这种方式，你可以确认自己的长处，同时发现需要培养的技能。你很可能会发现自己在培养和提高技能的过程中不断专注并完善这些技能。

密切关注挑战

大多数领导者发现在互动理想或管理良好时更容易进行自我评估。真正的挑战在于着手去了解为什么情况有变以及出现问题的原因。与任何互动类型一样，先关注理想的方面。然后确认自己最强烈的反应及其对局面的影响。在有压力的情况下处理问题，需要明白你的一言一行会给此过程开一个什么样的头。

响应

当你感到情况很棘手时，留意互动过程中自己的身体反应（肌肉紧张、呼吸急促）以及出现这些反应的时间。确认是什么引起初始反应。留意：

- 物理环境
- 人
- 无关的挑战，比如迟到或应对困难的日程安排。

原因

在充满压力的互动中，花些时间评估自己的反应。找到自己感受的根源。记录当你有下列感受时的直接情况：

- 沉默寡言或沮丧
- 缺乏活力或拖延
- 愤怒

结果

即使是非常棘手的某个互动，也有值得学习和借鉴的地方。有时，愤怒等消极反应也会带来积极的结果，比如参与了一个你本想避免的谈话或因为这个谈话促使你做出改变。记录此类反应和结果也很重要。

认知和控制情绪触发因素

触发因素可定义为引起其他事件发生或显露出来。例如，愤怒会激发更大的动力。在这种情况下，愤怒是激发更大动力的触发因素。你可以通过评估你有类似下列想法的次数来确认触发因素：

每次迟到都让我有一个不愉快的会议经历。

迟到是在会议上表现欠佳的触发因素。

触发因素往往被视为负面因素，但它们也有积极的作用。当发现自己按时到达或提前到达时自己表现得更好时，你就确认了一个具有积极结果的触发因素。



领导者无法控制局势的每个方面。即使尽力避免可能导致负面反应的事件或情况，但此努力不可能每次都成功。我们的目标是知道负面触发因素并缓和反应。

面对触发负面反应的环境或情况时，请运用以下技巧。

放松

呼吸，释放紧张的身体。

分散注意力

把自己的情绪与实际情况分开。

中心

将意识放在身体中心，感受自己的呼吸。

集中注意力

选择一个可以描述你当时感受的关键词或想象如果可以变成另外一个人自己会想成为谁。重复这个过程。

当你处于紧张状态时，评估自己希望从这种情况中获得什么。意识到自己可以改变什么。如果无法改变，那么继续努力向前。如果开会迟到，负起责任向等待你的人道歉可能会有所帮助。之后，请执行这些步骤，比如呼吸和分散注意力，并且积极参与。

持续关注负面情况不会有任何帮助。如果你将注意力放在迟到上，这会引起更多伤害，因为你的负面情感让你无法全神贯注地参与事件。一旦该事件或情况结束，且你有时间反思，确认自己做得好的方面以及再次出现相同情况时可以改进的地方。然后，不妨忘记过去的经历。

重新审视消极想法

重新审视是改变你看待事物的方式，从而改变你对经历的认知。自我评估可以帮助你重新审视。你重新审视消极经历后，关注积极的方面。

即便在最差的情况下，也可以获得宝贵的经验。例如，你开会迟到。极赋挑战和困难的情况。事后回想时，你可能会意识到这种经历可以使你集中精神释放压力，并且停止影响会议其余部分的初始负面反应。

作为领导者，当你知道自己的触发因素以及如何重新审视自己的经历时，你可以应用对此种情况的认知来领导他人。你的自我察觉将使你更关注团队中的他人以及导致他们表现欠佳的事件或情况。这种了解还可以帮助你引导团队成员，并认知自己何时需要介入以避免你的团队出现消极情况。

帮助你的团队成员重新审视消极经历或情况，激励和建立理解，从而改善未来事件或情况。它还可以在面临挑战时防止群体互相指责。如果对成功（即使是微不足道的成功）进行肯定，人们将对关注需要改进的地方并且为此做出必要的改变更加抱有希望，从而在未来取得更大的成功。

增强你的同情心

确认触发因素并重新审视自己的经历有助于增强你的同情心，知道自己的触发因素后，开始观察他人的触发因素。他人的一些触发因素可能与你的相同，其他一些则明显不同。

在你领导时，注意团队成员表达压力时说的话。倾听他们讲话，但也要留意他们的身体语言。大家对压力的反应是相同的。注意他人无法应对时显露出的信号：身体紧张、急促的浅呼吸等。

思考你的领导行为及它如何影响你周围的人。这种类型的觉察可让你为自己和团队作出最佳决策。

无法避免所有负面事物。换言之，你无法避免负面经历或负面事件的后果。你可以选择将这种经历作为团队每个人学习借鉴的要点。理解每名成员的情感以及他们对相同事件的反应非常重要。



培养同情心的一些基本步骤：

- 主动聆听。与他人交谈时怀着真诚的好奇心了解他人的情况。
- 如果不清楚他人有何感受，可进一步询问。
- 确认对方的观点。你可能不认同，但接受他人可持有不同的观点。
- 对好消息进行祝贺。分享他人的喜悦。

复习和运用

完成任务前，先花些时间通读你在这里看到的问题。如果你不能流畅回答这些问题，请复习本项目的内容。

- 你自己的情商对他人的生活有何影响？
- 同情心对人际沟通有何影响？
- 你可以采用哪些技巧来成功重新审视负面想法？
- 你如何使用积极聆听技巧来更好地了解他人情感？
- 在本项目中学到的技能如何影响你处理未来 Toastmasters（国际演讲会）项目的方式？

完成你的任务

你已通读本项目的内容，现在请规划和准备你的演讲或报告。

回顾：返回到第 3 页查看你的任务。

组织：使用第 18 页的“项目总结清单”回顾步骤并添加自己的步骤。这将帮助你理清并为任务做准备。

时间安排：与教育副主席一起安排你演讲的时间。

准备：为你的评估做准备。查看第 20–22 页上的评估资料，并在演讲前与你的评估员分享所有资料。可以选择在线分享评估资料。



项目总结清单

了解情商

目的：本项目的目的在于培养对情感影响人际关系的理解。它还可以帮助你了解他人的情感如何影响你的情感状态。

概述：用至少两周的时间记录你的情感以及情感如何影响你与他人的关系。在俱乐部会议上进行一次 5 到 7 分钟的演讲，讨论情感影响的纪录。（注意：不必要分享经历的隐私部分。）最后，向你的教育副主席提交第 23 页上的已签署项目完成表，说明你已经完成了记录。

本项目包括：

- 至少两周时间的记录
- 项目完成表
- 5 到 7 分钟的演讲

下面是你需要针对本项目完成的任务。切记，你的项目对你而言独一无二。你可以更改以下列表，纳入你项目所需的任何其它任务。

在日记中记录两周以来你的情感以及对他人的情绪反应。你不需要分享自己的日志，但需要向教育副主席提交项目完成表，以获得本项目的学分。

与教育副主席一起安排你演讲的时间。

审视你记录的信息。找出可为你的个人发展带来最大提升的方面。

基于你對自己反应的分析撰写一篇演讲稿。（注意，你的演讲可以是说服型、幽默型、传递信息型或者任何其它类型，只要你选择的演讲风格跟你选择的演讲内容相符合。）

评估表格

了解情商

会员姓名 _____ 日期 _____

评估员 _____ 演讲长度：5-7分钟

演讲题目

目的陈述

- 本项目的目的在于让会员了解情感如何影响人际关系。它还可以帮助会员了解他人的情感如何影响自己的情感状态。
- 本演讲的目的是让会员分享以下经历的某个方面：记录与他人互动时的情感或意识到与他人互动时的情感

评估员须知

要完成本项目，会员至少需要花费两周的时间来记录自己对情景和人的情感反应。

关于本演讲：

- 会员将围绕自己记录的经历发表组织有序的演讲，和/或分享深入了解自己的情感以及他人的情感的影响。
- 本演讲可以是幽默型、知识型或会员选择的任何其他风格。风格应适合演讲内容。
- 本演讲不是围绕“了解情商”项目的内容所做的报告。

总体意见

擅于：

待改进：

挑战自我：

评估员点评项目如下：除口头评估外，另请完成此表格。

5 模范	4 精通	3 熟练	2 能力初显	1 有待提高	
明晰： 口头语言清楚且容易理解					意见：
5	4	3	2	1	
抑扬顿挫： 灵活运用语气、语速和音量					意见：
5	4	3	2	1	
眼神接触： 有效使用眼神接触来吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
肢体动作： 有效使用肢体动作					意见：
5	4	3	2	1	
听众意识： 表明了解听众互动和需求					意见：
5	4	3	2	1	
舒适度： 面对听众时表现自如					意见：
5	4	3	2	1	
兴趣： 使用有趣且结构合理的内容吸引听众					意见：
5	4	3	2	1	
主题： 演讲分享了以下经历的某个方面：记录与他人互动时的情感或意识到与他人互动时的情感					意见：
5	4	3	2	1	

评估标准

了解情商

这个标准列出了该演讲具体的目标和期望。请回顾各级别内容，以帮助你完成评估。

明晰

- 5 - 是一位专业的演说榜样，什么时候都能被理解
- 4 - 擅于利用口头语言进行交流
- 3 - 口头语言清楚且容易理解
- 2 - 口头语言有些不清楚或很难理解
- 1 - 口头语言不清楚或不容易理解

抑扬顿挫

- 5 - 完美运用语气、语速和音量
- 4 - 擅于使用语气、语速和音量
- 3 - 灵活运用语气、语速和音量
- 2 - 对于语气、语速和音量的使用需要进一步练习
- 1 - 没有充分利用语言、语速和音量

眼神接触

- 5 - 使用眼神接触传达情感和激起响应
- 4 - 使用眼神接触揣摩听众反响和回应
- 3 - 有效使用眼神接触来吸引听众
- 2 - 与听众的眼神接触需要提高
- 1 - 与听众眼神接触很少或没有眼神接触

肢体动作

- 5 - 将肢体动作与内容充分结合，发表模范式演讲
- 4 - 使用肢体动作增强演讲效果
- 3 - 有效使用肢体动作
- 2 - 使用有些使人分心的手势或使用一些手势
- 1 - 所使用的手势让人分心或者根本没有添加对手势的利用

听众意识

- 5 - 完全吸引听众并预测听众需求
- 4 - 充分解听众互动/需求并作出有效回应
- 3 - 表明了解听众互动和需求
- 2 - 听众互动或对听众的了解需要进一步练习
- 1 - 很少尝试或没有尝试吸引听众或满足听众需求

舒适度

- 5 - 面对听众时非常自信
- 4 - 自然面对听众
- 3 - 面对听众时表现自如
- 2 - 面对听众时表现不自然
- 1 - 面对听众时极不自然

兴趣

- 5 - 通过结构合理的有规律可循的内容完全吸引听众
- 4 - 使用极具吸引力且结构合理的内容吸引听众
- 3 - 使用有趣且结构合理的内容吸引听众
- 2 - 内容有趣，但结构不合理，或者结构合理，但不够有趣
- 1 - 内容无趣或结构混乱

主题

- 5 - 围绕以下经历的某个方面发表模范式演讲：记录与他人互动时的情感或记录对此过程的认识
- 4 - 围绕以下经历的某个方面发表引人入胜的演讲：记录与他人互动时的情感或记录对此过程的认识
- 3 - 演讲分享了以下经历的某个方面：记录与他人互动时的情感或记录对此过程的认识
- 2 - 演讲提及了一些以下的经历：记录与他人互动时的情感或记录对此过程的认识
- 1 - 演讲根本没有涉及以下经历：记录与他人互动时的情感或记录对此过程的认识

项目完成表

我已完成“了解情商”项目的所有部分（包括记录任务）。这包括记录至少两周我的情感以及这些情感如何影响自己和他人。

会员姓名 _____

成员签名 _____ 日期 _____



www.toastmasters.org